



Turismo Inclusivo na Restauração



Manual do/a Formando/a

Financiado por



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu



INR Instituto Nacional para a Reabilitação
Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social
Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.



Índice

INTRODUÇÃO	1
1. PRÉ-REQUISITO GERAL	3
2. OBJECTIVO GERAL	3
3. COMPOSIÇÃO	3
4. DURAÇÃO	4
UA1 - O CLIENTE COM DEFICIÊNCIA MOTORA NUMA UNIDADE DE RESTAURAÇÃO	5
1. APRESENTAÇÃO DA UNIDADE DE APRENDIZAGEM	5
1.1 Pré-requisitos específicos	5
1.2 Objectivo pedagógico	5
1.3 Competências visadas	5
2. DESENVOLVIMENTO	6
2.1 Condições de acessibilidade e produtos de apoio	6
2.2 Acolhimento do cliente	9
2.3 Serviço de mesa, bar e cafetaria	12
2.4 Serviço de alimentos e bebidas nas modalidades de <i>buffet</i> , <i>coffee-break</i> e <i>room-service</i>	13
2.5 Relacionamento interpessoal	14
UA2 - O CLIENTE COM DEFICIÊNCIA VISUAL NUMA UNIDADE DE RESTAURAÇÃO	16
1. APRESENTAÇÃO DA UNIDADE DE APRENDIZAGEM	16
1.1 Pré-requisitos específicos	16
1.2 Objectivo pedagógico	16
1.3 Competências visadas	16
2. DESENVOLVIMENTO	17
2.1 Condições de acessibilidade e produtos de apoio	17
2.2 Acolhimento do cliente	18
2.3 Serviço de mesa, bar e cafetaria	19
2.4 Serviço de alimentos e bebidas nas modalidades de <i>buffet</i> , <i>coffee-break</i> e <i>room-service</i>	22
2.5 Relacionamento interpessoal	22
UA3 - O CLIENTE COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA NUMA UNIDADE DE RESTAURAÇÃO	24
1. APRESENTAÇÃO DA UNIDADE DE APRENDIZAGEM	24
1.1 Pré-requisitos específicos	24
1.2 Objectivo pedagógico	24
1.3 Competências visadas	24
2. DESENVOLVIMENTO	25
2.1 Acolhimento do cliente	25
2.2 Serviço de mesa, bar, cafetaria, <i>buffet</i> e <i>room-service</i>	27
2.3 O relacionamento interpessoal	28
UA4 - O CLIENTE COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL OU MULTIDEFICIÊNCIA NUMA UNIDADE DE RESTAURAÇÃO	29
1. APRESENTAÇÃO DA UNIDADE DE APRENDIZAGEM	29
1.1 Pré-requisitos específicos	29
1.2 Objectivo pedagógico	29
1.3 Competências visadas	29
2. DESENVOLVIMENTO	30
2.1 Condições de acessibilidade e produtos de apoio	30
2.2 Acolhimento do cliente	31
2.3 Serviço de mesa, bar e cafetaria	32
2.4 Serviço de <i>buffet</i> , <i>coffee-break</i> e <i>room-service</i>	33

2.5 Relacionamento interpessoal	34
UA5 - O CLIENTE SÉNIOR COM LIMITAÇÕES FÍSICAS E/OU INTELECTUAIS NUMA UNIDADE DE RESTAURAÇÃO	36
1. APRESENTAÇÃO DA UNIDADE DE APRENDIZAGEM.....	36
1.1 PRÉ-REQUISITOS ESPECÍFICOS	36
1.2 Objectivo pedagógico	36
1.3 Competências visadas.....	36
2. DESENVOLVIMENTO	37
2.1 Condições de acessibilidade e produtos de apoio	37
2.2 Acolhimento do cliente na unidade de restauração	39
2.3 Serviço de mesa, bar e cafetaria	39
2.4 Serviço de <i>buffet, coffee-break e room-service</i>	41
2.4 Relacionamento interpessoal	42
BIBLIOGRAFIA E LIGAÇÕES.....	43
FICHA TÉCNICA.....	46



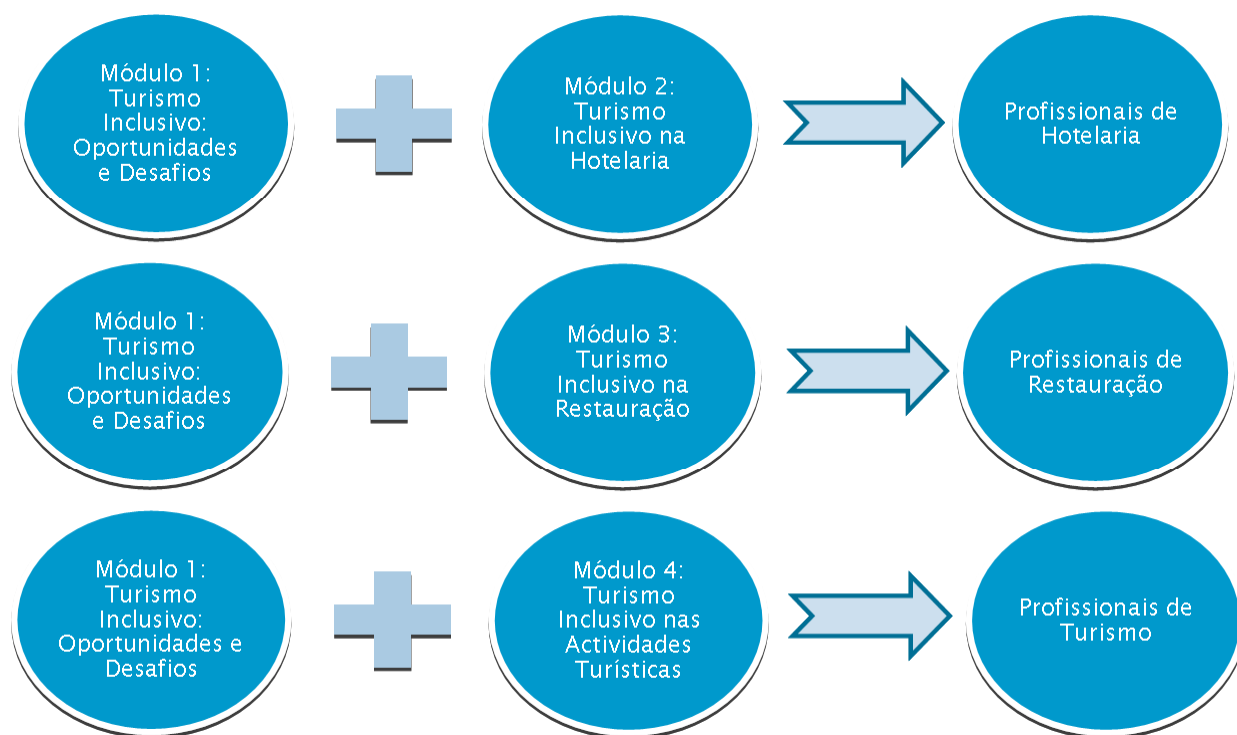
Introdução

O presente módulo, Turismo Inclusivo na Restauração, é o 3º de um conjunto designado por "Package de Formação Turismo Inclusivo CECD 2010", que inclui mais 3 módulos: um módulo comum/transversal dirigido a todos os profissionais do Turismo, Módulo 1 – Turismo Inclusivo – Oportunidades e Desafios e dois módulos específicos/sectoriais, Módulo 2 – Turismo Inclusivo na Hotelaria e Módulo 4 – Turismo Inclusivo nas Actividades Turísticas (Agências, Transportes, Informação, Congressos, Animação).

Módulo 1	Módulo 2	Módulo 3	Módulo 4
<ul style="list-style-type: none">• Turismo Inclusivo- Oportunidades e desafios• Módulo comum/transversal dirigido a todos os profissionais do Turismo• 25 horas	<ul style="list-style-type: none">• Turismo Inclusivo na Hotelaria• Módulo sectorial• 25 horas	<ul style="list-style-type: none">• Turismo Inclusivo na Restauração• Módulo sectorial• 25 horas	<ul style="list-style-type: none">• Turismo Inclusivo nas Actividades Turísticas (Agências, Transportes, Informação, Congressos, Animação)• Módulo sectorial• 25 horas

Em contexto de formação contínua, cada Formando, de um modo geral, fará apenas dois módulos: o módulo comum e o módulo específico do seu sector, perfazendo um total de cerca de 50 horas de formação.

MANUAL DO FORMANDO - MÓDULO TURISMO INCLUSIVO NA RESTAURAÇÃO



A construção deste pacote formativo visa disponibilizar um instrumento destinado a enxertar nos perfis de competências dos profissionais do turismo as competências complementares específicas requeridas para responder de forma adequada às necessidades especiais de um novo segmento da procura turística a cativar para o lazer, a viagem, o turismo: pessoas com necessidades especiais decorrentes de limitações de ordem motora, visual, auditiva, intelectual e/ou multideficiência.

Os conteúdos dos módulos foram elaborados a partir dos resultados de um estudo realizado para identificar, com precisão e detalhe, quais as "necessidades especiais" destes clientes e quais as "competências específicas" que os profissionais do turismo precisam ter para responder adequadamente a essas necessidades especiais.

A lista de "necessidades especiais" assim como a lista de "competências específicas" foram construídas a partir das referências expressas pelos próprios interessados (por interlocutores-chave: pessoas com deficiência, com experiência de viagem, e profissionais do turismo com experiência de atendimento de clientes com deficiência), em entrevistas individuais conduzidas por quatro especialistas (dois da área da deficiência, dois da área do turismo); a metodologia foi concebida de forma a respeitar o princípio "nada para nós sem nós".

O pacote formativo, composto por uma aplicação interactiva, um manual do/a formando/a e um guia do/a formador/a para cada módulo, foi concebida de modo a permitir três diferentes modalidades de utilização/exploração formativa:



1. Pré-requisito geral

Este Módulo foi concebido para a formação "contínua" de profissionais que já disponham das competências básicas inerentes à prestação dos serviços a clientes de restauração, mediante mobilização dos recursos e estratégias comuns de atendimento.

Os conteúdos foram elaborados supondo também que tenham já sido adquiridas as competências específicas relativas ao atendimento de pessoas com deficiência, tratadas no Módulo 1, designadamente:

- ♦ a compreensão do conceito de "turismo inclusivo" e do quadro normativo-legal que o suporta;
- ♦ a compreensão das "necessidades especiais" deste segmento da procura turística, do que precisam ser os requisitos específicos da oferta turística para a elas poderem responder e das atitudes requeridas para um relacionamento pessoal adequado com estes clientes;
- ♦ a capacidade de prestar a estes clientes o apoio/assistência pessoal necessários, em matéria de mobilidade, orientação e comunicação, nas situações comuns/transversais aos diversos sectores em que estão organizados os serviços turísticos.

2. Objectivo geral

No final do Módulo, o formando/profissional da restauração, no âmbito do conteúdo funcional próprio da sua profissão, deverá ser capaz de demonstrar estar em condições de assegurar respostas adequadas às necessidades especiais de atendimento dos clientes com deficiência.

3. Composição

As Unidades de Aprendizagem deste Módulo encontram-se organizadas pelas 5 grandes tipologias de limitações/deficiências e necessidades especiais dos clientes-turistas com limitações motoras, limitações visuais, limitações auditivas, limitações intelectuais e

MANUAL DO FORMANDO - MÓDULO TURISMO INCLUSIVO NA RESTAURAÇÃO

multideficiência e limitações intelectuais, sensoriais e de mobilidade decorrentes do processo de envelhecimento.

Este Módulo encontra-se organizado em 5 Unidades de Aprendizagem (UA) em função das 5 grandes tipologias de limitações/deficiências e necessidades especiais dos/as clientes-turistas:

- ◆ UA1 – O cliente com deficiência motora numa unidade de restauração
- ◆ UA2 – O cliente com deficiência visual numa unidade de restauração
- ◆ UA3 – O cliente com deficiência auditiva numa unidade de restauração
- ◆ UA4 – O cliente com deficiência intelectual e/ou multideficiência numa unidade de restauração
- ◆ UA5 – O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais numa unidade de restauração.

4. Duração

Para as 5 Unidades de Aprendizagem propostas, quando realizadas em contexto de formação contínua na modalidade presencial, prevê-se uma duração aproximada de 25 horas, à razão de 5 horas por Unidade e 2 horas e meia por sessão.



UA1 - O cliente com deficiência motora numa unidade de restauração

1. Apresentação da Unidade de Aprendizagem

1.1 Pré-requisitos específicos

Competências profissionais específicas inerentes ao atendimento de clientes com necessidades especiais relacionadas com as suas limitações de mobilidade (deficiência motora) adquiridas no Módulo 1, designadamente:

- ◆ compreensão das necessidades especiais dos clientes com limitações da mobilidade (informação clínica; produtos de apoio; requisitos de acessibilidade aos locais, aos serviços e às actividades; legislação relativa à protecção dos direitos das pessoas com deficiência);
- ◆ apoio/assistência pessoal a prestar ao cliente no acesso ao edifício e na deslocação horizontal e vertical em cadeira de rodas, assim como nas "transferências" da cadeira de rodas para outros assentos ou apoios;
- ◆ atendimento face-a-face, em locais e condições apropriadas;
- ◆ relacionamento interpessoal com o cliente, em termos adequados.

1.2 Objectivo pedagógico

No final desta Unidade de Aprendizagem, o profissional interveniente na prestação de serviços de restauração, no âmbito do conteúdo funcional próprio da sua profissão, deverá ser capaz de demonstrar estar em condições de assegurar respostas adequadas às necessidades especiais de atendimento dos clientes com limitações da mobilidade.

1.3 Competências visadas

- ◆ Ser capaz de identificar, com precisão e detalhe, as condições de acessibilidade para clientes com mobilidade reduzida da unidade de restauração em que trabalha, assim como os produtos de apoio que a unidade tem disponíveis, mediante a utilização de lista de verificação adequada, e reportar as não conformidades detectadas.
- ◆ Ser capaz de acolher adequadamente o cliente com limitações motoras, de o encaminhar para o lugar, prestando-lhe o apoio necessário e anotar o pedido, informando-se também de eventuais cuidados específicos e/ou produtos de apoio necessários.
- ◆ Ser capaz de efectuar o serviço de mesa, bar ou cafetaria, tendo em conta as especificidades decorrentes das necessidades especiais do cliente com limitações motoras, das soluções disponíveis e das solicitações e explicações do cliente.

- ♦ Ser capaz de apoiar o cliente com deficiência motora no acesso aos alimentos e às bebidas em serviço de *buffet*, *coffee-break* e *room-service*.
- ♦ Ser capaz de se relacionar com o cliente com mobilidade reduzida, ao longo de todo o serviço, de modo a que este se sinta aceite, compreendido e valorizado como pessoa cliente da unidade de restauração.

2. Desenvolvimento

2.1 Condições de acessibilidade e produtos de apoio



Bar adaptado com balcão rebaixado

Numa unidade de restauração são muitos os obstáculos que um cliente com deficiência pode encontrar. No caso do cliente com deficiência motora, as características físicas da unidade são os principais obstáculos. Porém, tal como observado no Módulo 1, existem condições de acessibilidade e produtos de apoio que permitem minimizar ou mesmo suprimir as dificuldades existentes.

O problema da acessibilidade do cliente com deficiência motora começa logo no acesso à unidade de restauração.

Caso o estabelecimento possua parque de estacionamento próprio, deverão existir **lugares**

reservados para clientes com deficiência, sinalizados para o efeito com o símbolo internacional de acessibilidade e que garantam as condições seguintes:

- ♦ Largura útil não inferior a 2,5 m;
- ♦ Faixa de acesso lateral com uma largura útil não inferior a 1 m;
- ♦ Comprimento útil não inferior a 5 m;
- ♦ Localizados ao longo do percurso acessível mais curto até à entrada/saída do espaço de estacionamento ou do equipamento que servem;
- ♦ Limites demarcados por linhas pintadas no piso em cor contrastante com a da restante superfície;
- ♦ Identificados por um sinal horizontal com o símbolo internacional de acessibilidade.



Lugares de estacionamento reservados a pessoas com deficiência motora

Certifique-se de que existe uma **rampa** de inclinação correcta para acesso ao interior da unidade e que, tanto as rampas como as escadas possuem corrimãos adequados. Se não for este o caso preste apoio personalizado ao cliente, ajudando-o a ultrapassar os obstáculos.

Relembre as características dos **degraus** acessíveis a pessoas com limitações na mobilidade:



Restaurante acessível para pessoas com limitações físicas

- ♦ profundidade (cobertor) não inferior a 28 cm;
- ♦ altura (espelho) não superior a 18 cm;
- ♦ os degraus das escadas não devem possuir elementos salientes nos planos de concordância entre o espelho e o cobertor;
- ♦ os elementos que constituem as escadas não devem apresentar arestas vivas ou extremidades projectadas perigosas;
- ♦ as escadas que tiverem desníveis superiores a 40 cm devem possuir corrimãos de ambos os lados.

Os **corrimãos** das escadas devem satisfazer as seguintes condições:

- ♦ a altura dos corrimãos deve estar compreendida entre os 85 e os 90 cm;
- ♦ no topo da escada, os corrimãos devem prolongar-se pelo menos 30 cm para além do último degrau do lanço, sendo esta extensão paralela ao piso;
- ♦ na base da escada, os corrimãos devem prolongar-se para além do primeiro degrau do lanço numa extensão igual à dimensão do cobertor mantendo a inclinação da escada;
- ♦ os corrimãos devem ser contínuos ao longo dos vários lanços da escada.

As **rampas** devem ter a menor inclinação possível e possuir corrimãos de ambos os lados.

Os corrimãos das rampas devem:

- ♦ Prolongar-se pelo menos 30 cm na base e no topo da rampa;
- ♦ Ser contínuos ao longo dos vários lanços e patamares de descanso;
- ♦ Ser paralelos ao piso da rampa.

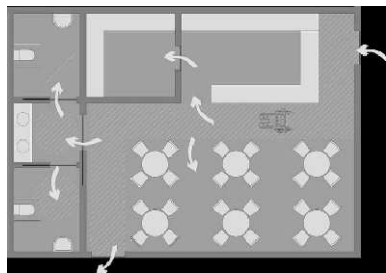


Pessoa com deficiência motora subindo rampa de acesso

Tanto no espaço exterior à **porta de acesso** à unidade de restauração (que não deverá ter largura inferior a 87 cm) como no átrio interior deverá ser possível realizar em cadeira de rodas uma rotação de 360°.



Para que uma pessoa em cadeira de rodas consiga realizar uma rotação de 360°, é necessária uma área disponível de 1,50 m de diâmetro.



Percurso acessível no interior do restaurante

A unidade de restauração deve estar dotada de um percurso acessível, que proporcione o acesso seguro e confortável das pessoas com mobilidade reduzida entre a via pública, o local de entrada/saída principal e todos os espaços interiores e exteriores que a constituem.

No interior da unidade de restauração, verifique se:

- ◆ a distância entre mobiliário e equipamento é adequada;
- ◆ os espaços permitem a circulação da cadeira de rodas;
- ◆ os pisos são antiderrapantes;
- ◆ os espaços acessíveis e a casa de banho estão devidamente sinalizados.



Relembre o conceito de "percurso acessível": Os edifícios e estabelecimentos devem ser dotados de pelo menos um percurso, designado de acessível, que proporcione o acesso seguro e confortável das pessoas com mobilidade condicionada entre a via pública, o local de entrada/saída principal e todos os espaços interiores e exteriores que os constituem.



Casa de banho acessível a pessoas com deficiência motora

A **casa de banho acessível** pode estar integrada numa instalação sanitária conjunta para pessoas com e sem limitações de mobilidade, ou constituir uma instalação sanitária específica para pessoas com mobilidade condicionada.

Vejamos algumas das características fundamentais:

- ◆ Altura da sanita (desde o piso até ao bordo superior do assento) de 45 cm;
- ◆ Barras de apoio junto à sanita;
- ◆ Zona livre de aproximação frontal à sanita e ao lavatório;
- ◆ Comando para accionamento da descarga de água a uma altura do piso de 1 m;
- ◆ Altura do lavatório (desde o piso até ao bordo superior) de 80 cm;
- ◆ Zona livre sob o lavatório, com largura não inferior a 70 cm, altura não inferior a 65 cm e uma profundidade medida a partir do bordo frontal não inferior 50 cm.

Relativamente aos **produtos de apoio**, preste atenção ao facto de alguns clientes com deficiência motora apresentarem limitações ao nível dos membros superiores, sendo nesse caso necessário providenciar produtos de apoio/utensílios que ajudem a compensar essas limitações. Estamos a falar, entre outros, de talheres próprios e palhinhas, canecas e copos com bases lisas para maior estabilidade, pratos com rebordo.

Conhecedor dos requisitos de acessibilidade e produtos de apoio a disponibilizar ao cliente com mobilidade reduzida, é necessário, mediante lista de verificação adequada:

- ♦ verificar periodicamente os requisitos de acessibilidade e produtos de apoio disponíveis;
- ♦ verificar periodicamente as condições de operação, funcionalidade e utilização das adaptações e dos produtos de apoio disponíveis;
- ♦ reportar as não conformidades detectadas ao(s) serviço(s) apropriado(s);
- ♦ verificar se as não conformidades detectadas são tratadas atempada e adequadamente, insistindo nos casos em que a regularização tarde ou seja deficiente.



Talheres adaptados a pessoas com deficiência nos membros superiores

2.2 Acolhimento do cliente



Cliente em cadeira de rodas a ser ajudado a entrar num restaurante

Quando falamos em clientes com mobilidade reduzida, não estamos a referir-nos apenas a clientes em cadeira de rodas mas também a clientes com outras limitações da mobilidade, tais como: deslocação com apoio de canadianas ou andarilho, dificuldades de coordenação motora ou de equilíbrio, limitações ao nível dos membros superiores ou das mãos.

No caso de **reserva de mesa**, procure saber antecipadamente acerca da especificidade das necessidades de acessibilidade do cliente, de modo a que lhe seja prestado apoio conveniente à chegada.

Lembre-se que o primeiro contacto com o cliente é fundamental. Tenha por isso em atenção a importância de estabelecer uma comunicação pessoal simpática - cativante com o cliente.

Para um relacionamento interpessoal adequado mobilize os conhecimentos adquiridos no Módulo 1 respeitantes ao conhecimento e compreensão da deficiência, à não

discriminação no tratamento, ao respeito dos direitos da pessoa com deficiência, à valorização das suas capacidades.

Numa unidade de restauração, o profissional que acolhe o cliente deve adoptar **regras básicas de relacionamento**. No caso do cliente com deficiência motora, pouco mais terá que acrescentar ao conhecimento que detém sobre o acolhimento do cliente convencional.

Quanto melhor sucedido for o acolhimento, mais à vontade ficará o cliente para solicitar ajuda, caso dela precise.



Empregada de mesa sorrindo

Vejamos então algumas regras/práticas a adotar no acolhimento do cliente com deficiência motora:

- ◆ Receba-o com um sorriso franco;
- ◆ Caso o cliente lhe estenda a mão, retribua;
- ◆ Olhe-o nos olhos;
- ◆ Lembre-se que o cliente com deficiência motora não tem deficiência intelectual, logo, interaja com ele como se fosse um cliente comum;
- ◆ Indique-lhe a mesa mais acessível. No entanto, caso o cliente prefira outra, não questione, acomode a mesa às necessidades do cliente sempre com simpatia e cordialidade.



As pessoas com deficiência podem despertar sentimentos como curiosidade e pena, mas não esqueça que a pessoa com deficiência é, em primeiro lugar, uma pessoa com limitações mas também com capacidades, com sucessos e insucessos tal como todos nós. Não permita que os sentimentos em relação à deficiência se sobreponham ao respeito que qualquer indivíduo merece.



A pessoa com paralisia cerebral insere-se no grupo da deficiência motora. Embora, na grande maioria dos casos, apresente um nível de inteligência normal, pode revelar dificuldades em falar, em ouvir ou em ver. Esta deficiência é com frequência confundida com a deficiência mental.

O cliente com deficiência motora pode precisar de ajuda na sua locomoção dentro da unidade de restauração. Ofereça-se sempre para ajudar e caso a ajuda seja aceite adote uma postura natural.

Relembre as técnicas que aprendeu no Módulo 1, sobre o manuseamento de cadeiras de rodas, andarilhos e canadianas e perante quaisquer constrangimentos aja com naturalidade e sem alarmismos.

Caso o cliente esteja acompanhado, permita com naturalidade que o(s) acompanhante(s) ajudem o cliente, se assim o preferirem.

Na movimentação da cadeira de rodas tenha em conta que:

- ◆ não deve movimentar a cadeira de rodas sem pedir autorização ao utilizador;
- ◆ quando estiver a empurrar alguém sentado em cadeira de rodas e parar para conversar com outra pessoa, lembre-se de virar a cadeira de frente para que a pessoa não fique excluída da comunicação;
- ◆ quando a cadeira de rodas tiver que descer uma rampa inclinada é preferível usar a marcha-atrás, para evitar que, pela excessiva inclinação, a pessoa se desequilibre e caia de frente;



Ajudando cliente em cadeira de rodas ajudado a posicionar-se à mesa

MANUAL DO FORMANDO – MÓDULO TURISMO INCLUSIVO NA RESTAURAÇÃO

- ♦ ao subir degraus, deve inclinar a cadeira para trás para levantar as rodas da frente e apoiá-las sobre a elevação; para descer um degrau, é mais seguro fazê-lo de marcha-atrás, apoiando sempre a cadeira para que a descida seja o mais confortável possível e sem solavancos;
- ♦ para subir ou descer mais do que um degrau em sequência, é adequada a intervenção de duas pessoas. Caso não seja possível é desejável utilizar equipamentos elevatórios;
- ♦ é necessário prestar atenção para não esbarrar com pessoas ou obstáculos.

Ao acompanhar uma pessoa com **bengala ou canadianas** não esqueça que:



Cliente com canadianas sentado na mesa de um café

- ♦ a bengala ou canadianas são parte do espaço corporal da pessoa, uma extensão de seu corpo;
- ♦ deve manter a bengala ou canadianas (muletas) sempre próximas da pessoa;
- ♦ ao acompanhar uma pessoa que ande devagar, deve esforçar-se no sentido de acompanhar o seu passo. Se sentir que ela está com dificuldades, ofereça apoio e, se for aceite, pergunte como deve fazê-lo. Isso porque as pessoas desenvolvem técnicas pessoais e às vezes uma tentativa de ajuda inadequada pode atrapalhar.



Pergunte sempre ao cliente com limitações da mobilidade se precisa de apoio. Caso o cliente precise de apoio siga as suas instruções. O grau de autonomia de cada cliente determinará o grau de ajuda necessária.

Na **acomodação** do cliente com deficiência motora, tenha os seguintes cuidados:

- ♦ escolha uma mesa próxima do percurso acessível e da casa de banho;
- ♦ as dimensões da mesa devem permitir o encaixe da cadeira de rodas e a sua movimentação;
- ♦ as cadeiras devem facilitar a acomodação no caso de clientes que se movimentem com a ajuda de bengala, andarilho ou canadianas;
- ♦ a mesa deve estar próxima do acesso a saídas de emergência e também permitir ao empregado de mesa visualizar o cliente, para mais prontamente ocorrer a qualquer necessidade.



Cliente em cadeira de rodas acomodado em mesa de café



Preste atenção redobrada às necessidades especiais do cliente na utilização da casa de banho e na saída do estabelecimento. Os outros aspectos do serviço serão realizados com a normalidade e qualidade comum.

2.3 Serviço de mesa, bar e cafetaria

No momento de anotar o **pedido**, percepcione eventuais necessidades especiais que o cliente apresente em termos de motricidade manual ou de coordenação de movimentos no consumo dos alimentos e bebidas, a fim de identificar:

- ♦ ajustamentos a fazer na *mise-en-place*;
- ♦ produtos de apoio a disponibilizar;
- ♦ ajustamentos a realizar nas técnicas de prestação do serviço.



A *mise en place* de uma mesa de restaurante

Quando as limitações do cliente se situam ao nível dos membros superiores (braços, mãos, coordenação de movimentos), dê atenção às necessidades especiais que daí decorrem, designadamente:

Ajustamento da *mise-en-place*: reposicionamento dos utensílios habituais de modo a ficarem mais facilmente ao alcance do cliente, retirar alguns deles para que o espaço fique mais desimpedido ou substituir alguns por outros que confirmam maior estabilidade;

Mobilização de produtos de apoio: colocar à disposição do cliente outros utensílios de que a unidade de restauração disponha para ajudar a ultrapassar as dificuldades de tomada dos alimentos e/ou das bebidas.

Alguns exemplos de produtos de apoio: talheres mais adequados às necessidades das pessoas deficientes, como os que se apresentam nas imagens seguintes:

Estes talheres são de cerâmica, as propriedades da cerâmica deixam os talheres menos frágeis, mais leves e mais fáceis de limpar. Existem também talheres ergonómicos que apesar de terem um aspecto fora do comum são mais fáceis de utilizar por pessoas com limitações motoras a nível dos membros superiores.



Talheres adaptados a pessoa com deficiência

O atendimento de um cliente com deficiência motora poderá obrigar a ajustamentos nas **modalidades e técnicas do serviço**, nomeadamente:

- ♦ colocar os alimentos e das bebidas ao alcance do cliente para ele se possa servir sozinho;
- ♦ servir o prato e servir as bebidas, seguindo as orientações do cliente;
- ♦ preparar o peixe, cortar a carne, cortar os legumes, descascar a fruta, etc., de forma a ultrapassar as eventuais dificuldades do cliente;
- ♦ estar especialmente atento às necessidades de reposição dos alimentos e bebidas.



Empregada de mesa servindo cliente em cadeira de rodas

Estes ajustamentos devem realizar-se na medida em que o cliente os solicitar, e seguindo as suas instruções, de

MANUAL DO FORMANDO – MÓDULO TURISMO INCLUSIVO NA RESTAURAÇÃO

forma delicada, respeitosa e discreta, com bom senso e genuína vontade e gosto de bem servir.

Ainda mais do que para o cliente comum, adote uma postura atenta e proactiva. Anteeveja as necessidades do cliente e intervenha no momento certo.



Em caso de emergência (fogo, inundação, etc.), o cliente com limitações da mobilidade tem necessidade de apoio especial.



Se o cliente solicitar sugestões sobre locais de interesse turístico, procure sempre dar indicações de locais que sejam acessíveis para pessoas com deficiência motora.

2.4 Serviço de alimentos e bebidas nas modalidades de *buffet*, *coffee-break* e *room-service*

Quando o serviço é realizado em *buffet* ou *coffee-break*, tenha em conta o seguinte:

- ♦ os utensílios, alimentos e bebidas devem estar ao alcance de uma pessoa que aborde a mesa em cadeira de rodas;
- ♦ os clientes em cadeira de rodas, com canadianas ou outras limitações da mobilidade, podem precisar de apoio na sua deslocação ao longo do buffet;
- ♦ poderá ter que empratar e transportar para a mesa os alimentos escolhidos pelo cliente;
- ♦ os clientes com limitações na motricidade manual podem necessitar de apoio na preparação do peixe, no corte da carne, no corte dos legumes, no descasque da fruta, etc.;
- ♦ conveniência em que o serviço de bebidas seja realizado à mesa;
- ♦ disponibilidade de mesa de apoio, no *coffee-break*, a que o cliente se possa sentar ou em que possa apoiar o prato, o copo, a chávena, etc.



Pessoa em cadeira de rodas servindo-se num *buffet*

No serviço de *room-service* tenha em atenção a disposição de mobiliário, espaço e utensílios. Sempre que necessário apoie o cliente a acomodar-se à mesa.

Ao anotar o pedido procure compreender o que o cliente deseja, tendo em vista o maior ajustamento possível entre os gostos e as necessidades do cliente e a oferta de alimentos e bebidas disponível.



Logótipo de *room service*

Se necessário, preste apoio ao cliente:

- ◆ no empratamento,
- ◆ no corte das carnes,
- ◆ no corte dos legumes,
- ◆ no corte das frutas e
- ◆ na preparação do peixe.

Questione o cliente sobre eventuais ajudas de que necessite para a utilização dos produtos de apoio.

2.5 Relacionamento interpessoal

No serviço de restauração, a capacidade de estabelecer **empatia** é muito importante. Essa capacidade é facilitadora de um atendimento de excelência. Se atender significa satisfazer as necessidades do cliente, quanto melhor compreender essas necessidades, mais capaz se sentirá no desempenho das suas funções.

Colocar-se no lugar do cliente não significa tentar ser o próprio, mas se estiver disponível para ver as coisas com "os olhos do outro" alcançará uma visão mais abrangente que lhe permitirá olhar uma mesma situação de diferentes ângulos.

Nem sempre é fácil estabelecer empatia com uma pessoa.

Em geral, temos mais facilidade em compreender um problema ou situação que esteja próxima da nossa realidade. É mais fácil encarar uma queixa ou uma necessidade, se já tivermos passado pelo mesmo.

Contudo, a possibilidade de compreender o outro é maior quando existe uma predisposição favorável, uma postura aberta ao que é diferente daquilo que a nossa sociedade considera "normal".



Cliente em cadeira de rodas e acompanhante num restaurante



Empatia: Faculdade de compreender emocionalmente; capacidade de se identificar com outra pessoa.

Facilitadores da empatia

- ◆ Flexibilidade – capacidade de adaptar-se a situações distintas e adoptar posturas diferentes diante de problemas diferentes.
- ◆ Visão ampla do mundo – ter em mente que o mundo não se resume ao universo conhecido e às próprias experiências. Existem concepções diferentes sobre a vida e é importante conhecê-las.
- ◆ Respeito – admitir que podem existir ideias diferentes tão importantes ou correctas quanto as próprias.

- ♦ Interesse – conhecer integralmente a visão do outro para poder compreendê-lo.

Dificultadores da empatia

- ♦ Tirar conclusões a respeito de alguém devido à sua aparência, postura, capacidade de comunicação, etc.
- ♦ Pensar que as pessoas com deficiência motora são dependentes e incapazes de tomar as suas próprias decisões.
- ♦ Julgar o outro com base nos próprios valores pessoais.



Casal sentado à mesa sorrindo



UA2 - O cliente com deficiência visual numa unidade de restauração

1. Apresentação da Unidade de Aprendizagem

1.1 Pré-requisitos específicos

Competências profissionais específicas inerentes ao atendimento de clientes com necessidades especiais relacionadas com as suas limitações visuais (deficiência visual) adquiridas no Módulo 1, designadamente:

- ♦ a compreensão das necessidades especiais dos clientes com cegueira ou baixa visão (informação clínica; produtos de apoio; requisitos de acessibilidade aos locais, aos serviços e às actividades; legislação relativa à protecção dos direitos das pessoas com deficiência);
- ♦ o apoio/assistência pessoal a prestar ao cliente (no acesso ao edifício, nas deslocações horizontais e verticais e na sua acomodação nos locais);
- ♦ o papel do cão-guia e das normas legais que se lhe aplicam;
- ♦ a comunicação face-a-face com o cliente;
- ♦ o relacionamento interpessoal com o cliente.

1.2 Objectivo pedagógico

No final desta Unidade de Aprendizagem, o profissional interveniente na prestação de serviços de restauração, no âmbito do conteúdo funcional próprio da sua profissão, deverá ser capaz de demonstrar estar em condições de assegurar respostas adequadas às necessidades especiais de atendimento dos clientes com necessidades especiais decorrentes de limitações de carácter visual.

1.3 Competências visadas

- ♦ Ser capaz de identificar, com precisão e detalhe, as condições de acessibilidade para clientes com deficiência visual da unidade de restauração em que trabalha, assim como os produtos de apoio que a unidade tem disponíveis mediante, a construção de uma lista de verificação, e reportar as não conformidades detectadas;
- ♦ Ser capaz de acolher adequadamente o cliente com deficiência visual, de o encaminhar para o lugar, prestando-lhe o apoio necessário e ajustado a *mise-en-place* às características e necessidades do cliente;

- ♦ Ser capaz de efectuar o serviço de mesa, bar ou cafetaria, tendo em conta as especificidades decorrentes das necessidades especiais do cliente com deficiência visual, das soluções disponíveis e das solicitações e explicações do cliente;
- ♦ Ser capaz de efectuar o serviço de alimentos e bebidas nas modalidades *buffet*, *coffee-break* e *room-service*, tendo em conta as especificidades decorrentes das necessidades especiais do cliente com deficiência visual, das soluções disponíveis e das solicitações e explicações do cliente;
- ♦ Ser capaz de se relacionar com o cliente com deficiência visual ao longo de todo o serviço, de modo a que este se sinta aceite, compreendido e valorizado como pessoa cliente da unidade de restauração.

2. Desenvolvimento

2.1 Condições de acessibilidade e produtos de apoio



Profissional de turismo testa as condições de acessibilidade para pessoas com deficiência visual

Recorda-se do que aprendeu no módulo 1 Turismo Inclusivo – Oportunidades e Desafios, em que se abordava as acessibilidades e produtos de apoio? Nesta Unidade de Aprendizagem, vamos centrar-nos na área da restauração, especialmente nas condições de acessibilidade e produtos de apoio expectáveis quando o cliente possui deficiência visual.

Tanto as pessoas cegas como as que têm baixa visão confrontam-se com inúmeros obstáculos em situações de mobilidade, orientação e comunicação. Vejamos os principais pontos críticos da acessibilidade física a um restaurante para um cliente com deficiência visual:

- ♦ **Porta de acesso ao restaurante** identificada com símbolo de restaurante e/ou número da porta em relevo e com largura não inferior a 80 cm;
- ♦ **Escadas ou rampas** quando existam, delimitadas por corrimãos;
- ♦ **Portas e painéis** quando em vidro, sinalizadas com elementos de cores fortes, por forma a evitar choques;
- ♦ **Dispositivos de informação** (placares, preçário, etc.), de **decoração** (vasos) ou de **mobiliário** colocados de modo a não constituírem obstáculos inesperados à entrada do edifício e nos percursos de acesso à sala, à mesa, ao balcão;
- ♦ **Casa de banho** em condições adequadas à utilização por pessoas cegas ou com baixa visão.

Uma unidade de restauração acessível deverá poder disponibilizar um conjunto de **produtos** destinados a facilitar a autonomia do cliente com cegueira total ou baixa visão na tomada dos alimentos e bebidas. Informe-se junto do cliente, se ele pretende beneficiar/utilizar os produtos de apoio que o restaurante tem disponíveis.

Exemplos de **produtos de apoio** e práticas que poderão ser de grande utilidade no atendimento deste cliente-tipo:

- ◆ Talheres mais pesados e/ou com inscrições em Braille;
- ◆ Copos sem pés, para maior estabilidade;
- ◆ Ementas em Braille e escritas com caracteres grandes;
- ◆ Régua de apoio à assinatura;
- ◆ Utilização de cores contrastantes, por exemplo: pratos em cores suaves com uma borda escura, taças coloridas; cor dos guardanapos e das toalhas de mesa contrastantes com a loiça;
- ◆ Evitar a utilização na *mise-en-place* de elementos de vidro transparente;
- ◆ Boa iluminação da sala;
- ◆ Forma de apresentação dos alimentos.



Cliente com deficiência visual consultando ementa em Braille

2.2 Acolhimento do cliente



Cliente com deficiência visual com cão-guia

Ao **receber** um cliente com baixa visão ou cegueira, aproxime-se, apresente-se de modo a que ele entenda que está a falar com ele, informe-se do que pretende e proponha-se guiá-lo até à mesa.

Mobilize as competências que adquiriu no Módulo 1 relativamente à comunicação oral com uma pessoa com cegueira total ou baixa visão e ao modo de a guiar/acompanhar. Siga o percurso acessível do seu restaurante e escolha a mesa e a localização adequadas a um mais fácil acesso do cliente à casa de banho, ao buffet

(se for o caso) e mais fácil reacção e acesso à saída em caso de emergência.

Vejamos, de seguida, um resumo abreviado de **práticas** a adoptar no sentido de minorar as dificuldades de mobilidade, orientação e comunicação das pessoas cegas ou com baixa visão:

- ◆ mantenha uma comunicação directa e viva com troca de informação oral.
- ◆ motive o toque, pois tocar nos objectos e pessoas ajuda o cliente na sua identificação. Coloque-se junto ao cliente para que ele o possa identificar mais facilmente.
- ◆ não esqueça que as pessoas cegas não vêem os seus gestos. Não vale a pena abanar a cabeça ou gesticular com as mãos. Comunique com palavras.
- ◆ esteja atento à criação de ambientes com boa iluminação e contrastes especiais para que o cliente possa deslocar-se mais facilmente e alcançar maior autonomia.
- ◆ descreva com clareza o meio físico que os rodeia. Indique a posição dos obstáculos e do mobiliário, baseando-se em referências conhecidas como os ponteiros do relógio, os pontos cardeais, etc.

No **encaminhamento** da pessoa cega para a mesa, acompanhada de cão guia (que é uma das categorias abrangidas pelo conceito de cão de assistência), deve:



Cliente com deficiência visual e o seu cão-guia sentado à mesa de restaurante

Guie o cliente até à mesa, ajude-o a chegar perto da cadeira e coloque a mão dele no braço ou no encosto da cadeira, deixando que a pessoa se sente sozinha. Se notar alguma dificuldade, pergunte se precisa de ajuda e preste o apoio conveniente.

Se o cliente se deslocar com apoio do seu cão-guia, aceite com naturalidade a situação, acolha-o e oriente o seu acesso à mesa, prestando-lhe apenas o apoio complementar que se revele necessário e que o cliente pretenda.

Não se esqueça que deverá aceitar a entrada do cão-guia.

Cão guia é uma das categorias abrangidas pelo conceito de cão de assistência.

O **Decreto-Lei nº 74/2007 de 27 de Março**, determina o direito de acessibilidade das pessoas com deficiência

serem acompanhadas de cães de assistência.

O conceito de cão de assistência integra o cão-guia treinado para auxiliar a pessoa com deficiência visual, o cão para surdo treinado para auxiliar a pessoa com deficiência auditiva e o cão de serviço treinado para auxiliar a pessoa com deficiência intelectual, orgânica ou motora.

Estes cães podem aceder à generalidade dos locais, transportes e estabelecimentos de acesso público, entre outros:

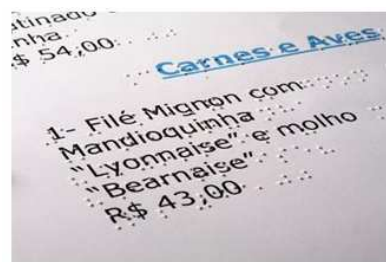
- ♦ recintos desportivos de qualquer natureza (estádios, pavilhões gimnodesportivos, piscinas e outros);
- ♦ salas e recintos de espectáculos ou de jogos; estabelecimentos de comércio (centros comerciais, hipermercados e supermercados);
- ♦ estabelecimentos da indústria da restauração e turismo (restaurantes, cafetarias, casas de bebidas);
- ♦ estabelecimentos de alojamento (hotéis, residenciais, pensões) locais de lazer e de turismo em geral (praias, parques de campismo, termas, jardins e outros).

2.3 Serviço de mesa, bar e cafetaria

Caso o restaurante não possua ementa em Braille, leia com timbre de voz normal, descrevendo os alimentos e bebidas disponíveis. Não se esqueça de referir os preços de modo a evitar constrangimentos posteriores.

Se o restaurante dispuser de uma ementa escrita em Braille entregue-a ao cliente e aguarde, para o caso de serem necessárias informações complementares.

Tome nota do pedido e informe-se se o cliente precisa de mais algum cuidado ou utensílio específico.



Ementa em Braille



Tenha em atenção que a pessoa com deficiência visual poderá ter mais dificuldade em comer certos peixes, carnes com osso, etc.

Ajuste a ***mise-en-place*** às características e necessidades do cliente, mobilizando os produtos de apoio convenientes, Tenha em atenção a disposição dos vários elementos na mesa: pratos, talheres, copos, travessas, etc. Reduza a ***mise-en-place*** apenas aos elementos essenciais... Quanto mais coisas se encontrarem em cima da mesa mais atrapalham.

Poderá realizar essa tarefa antes da chegada do cliente, no caso de o serviço ter sido reservado previamente, ou antes da acomodação do cliente no lugar e/ou já na presença do cliente. Em qualquer dos casos, procure sempre perceber que elementos especiais o cliente quer utilizar. Quando os ajustamentos forem realizados na presença do cliente, converse com ele sobre o que está a fazer.



A *mise en place* reduzida

Uma vez acomodado o cliente, faça a descrição *da mise-en-place*. Descreva a localização das travessas, pratos, copos, talheres, guardanapos, garrafas etc. Esta descrição deverá ser a mais detalhada possível e deve possibilitar ao cliente orientar-se durante a refeição.



As pessoas com deficiência visual precisam que o contacto que estabelecem com os outros se baseie numa troca contínua de informação oral. Precisam de tocar nos objectos e pessoas para melhor as identificarem. Precisam de explicações e descrições claras do meio físico que as rodeia, para mais facilmente detectarem caminhos e obstáculos.

Relativamente ao serviço, faça o **empratamento**, adequando-o às necessidades específicas do cliente, que entretanto já teve oportunidade de registar, não esquecendo algumas regras básicas de serviço:



Empregado de mesa servindo cliente com deficiência visual

- ◆ disponha os alimentos seguindo o modelo do mostrador do relógio, ou seja, a carne às 12 horas, as batatas às 3 horas e as verduras às 6 horas;
- ◆ evite arranjos e elementos de decoração dispensáveis;
- ◆ corte os alimentos em pedaços mais pequenos que o habitual;
- ◆ desespínhe os peixes e desosse as carnes;
- ◆ sirva, se acordado com o cliente, em prato com rebordo e côncavo (prato de sopa) para que os

MANUAL DO FORMANDO – MÓDULO TURISMO INCLUSIVO NA RESTAURAÇÃO

alimentos não saiam do prato com tanta facilidade;

- ♦ sirva sopas, sobremesas e bebidas sem prato de suporte;
- ♦ descreva com detalhe os alimentos colocados no prato e a sua disposição;
- ♦ descreva as bebidas e as características dos copos ou chávenas em que estão a ser servidas.



Avise o cliente sempre que se retirar. Esteja, especialmente, atento às suas solicitações, já que ele não o vê para lhe poder fazer sinal. Seja especialmente proactivo – ande com a resposta um passo à frente da necessidade do cliente.

Ao apresentar a factura ao cliente, descreva as parcelas que a constituem e esclareça eventuais dúvidas. Caso necessário, disponibilize a régua de apoio à assinatura.

Depois de efectuada a cobrança da conta, disponibilize-se para apoiar o cliente na saída do estabelecimento, actuando de forma semelhante à do acolhimento inicial.



Cliente com deficiência visual a fazer o *check-out*

Se o cliente necessitar de usar a casa de banho, encaminhe-o até ao local, faça uma breve descrição do espaço e os obstáculos que irá encontrar. Seja discreto, evite toda a espécie de situações que possam causar constrangimentos ao cliente.

O **sistema de avaliação da satisfação dos clientes** deve incluir questões específicas sobre as condições de resposta da unidade de restauração às necessidades especiais dos clientes com cegueira ou baixa visão. Deverá motivar o cliente para responder e, neste caso concreto, oferecer-se para escrever as suas respostas.

Essa avaliação permitirá conhecer os pontos fracos no que respeita ao atendimento e condições da unidade hoteleira para clientes com cegueira ou baixa visão e também conhecer os gostos e expectativas destes clientes, promovendo-se assim oportunidades de melhoria, fidelização de clientes, melhoria do desempenho dos colaboradores e da qualidade do serviço.



Não esqueça que, em caso de emergência, o cliente com deficiência visual precisa de apoio especial.

2.4 Serviço de alimentos e bebidas nas modalidades de *buffet*, *coffee-break* e *room-service*



Grupo de clientes num *buffet*, incluindo pessoas com deficiência visual

No serviço de *buffet*:

- ♦ acompanhe o cliente, ajudando-o a evitar os obstáculos e o choque com outras pessoas, em redor da mesa de *buffet*;
- ♦ descreva os alimentos e bebidas expostos;
- ♦ coloque no prato os alimentos escolhidos, leve-os à mesa e prepare o prato em condições semelhantes às descritas para o serviço de mesa;
- ♦ sirva à mesa as bebidas escolhidas;
- ♦ esteja atento às necessidades de reposição quer dos alimentos quer das bebidas.

No caso do serviço de *coffee-break*, os cuidados são semelhantes aos do serviço de buffet, nomeadamente no que diz respeito ao apoio que os clientes cegos ou com baixa visão precisam para aceder aos alimentos, para aceder às bebidas, para acederem a produtos de apoio, etc.

Cabe-lhe estar especialmente atento, para ocorrer prontamente às necessidades especiais de cada cliente em concreto.

No serviço de *room-service*:

- ♦ apoie o cliente na formulação do "pedido", descrevendo-lhe de forma detalhada a ementa disponível e procurando o maior ajustamento possível às suas necessidades e gostos;
- ♦ acomode o espaço e o mobiliário no quarto, de modo a diminuir as possíveis barreiras e descreva as alterações realizadas;
- ♦ ponha a mesa, prepare os alimentos, disponha as bebidas, etc., de acordo com os cuidados já referidos a propósito do serviço de mesa.



Empregado de *room-service* batendo à porta de um quarto

2.5 Relacionamento interpessoal

O maior obstáculo à inclusão da pessoa com deficiência é a **atitude preconceituosa e discriminatória** da sociedade. De facto, as nossas atitudes no quotidiano, muitas vezes mesmo inconscientes, não respeitam a diversidade humana.

O cliente com deficiência visual, confrontado com os seus anseios no plano do relacionamento, manifesta a expectativa de que os profissionais de uma unidade de restauração, demonstrem compreensão face às suas limitações e as aceitem com naturalidade, que ajam com profissionalismo, tranquilidade, paciência, simpatia e disponibilidade. Igualmente é expectável que os profissionais actuem sem paternalismo ou amabilidade excessiva, que não discriminem o cliente em função da sua limitação visual, e que comuniquem com respeito e consideração, estando despertos para eventuais susceptibilidades de comportamento.

MANUAL DO FORMANDO - MÓDULO TURISMO INCLUSIVO NA RESTAURAÇÃO

Bom senso e naturalidade são essenciais no relacionamento com a pessoa com deficiência.

No seu caso, o que pode fazer para que a pessoa com deficiência visual, enquanto cliente do restaurante onde trabalha, não se sinta discriminada? A resposta é: não condicione nem limite a prática do exercício de qualquer direito. Quer isto dizer não o diferencie ou distinga negativamente, não o separe dos demais clientes, não o trate de forma desigual. Discriminar é injusto, imoral e ilegal.



O direito à igualdade e não discriminação com fundamento na deficiência é um direito fundamental reconhecido a todos os cidadãos pela Constituição da República Portuguesa. Mas, infelizmente, a discriminação não se evita com leis ou decretos. É preciso todo um trabalho de mudança de mentalidades, para o qual todos nós temos o dever e podemos contribuir.



UA3 - O cliente com deficiência auditiva numa unidade de restauração

1. Apresentação da Unidade de Aprendizagem

1.1 Pré-requisitos específicos

Competências profissionais específicas inerentes ao atendimento de clientes com necessidades especiais relacionadas com as suas limitações auditivas adquiridas no Módulo 1, designadamente:

- ♦ a compreensão das necessidades especiais dos clientes com surdez total ou severa (informação clínica);
- ♦ os produtos de apoio e requisitos de acessibilidade aos locais, aos serviços e às actividades;
- ♦ a legislação relativa à protecção dos direitos das pessoas com deficiência;
- ♦ a comunicação com o cliente;
- ♦ o relacionamento interpessoal com o cliente.

1.2 Objectivo pedagógico

No final desta Unidade de Aprendizagem, o profissional interveniente na prestação de serviços de restauração, no âmbito do conteúdo funcional próprio da sua profissão, deverá ser capaz de demonstrar estar em condições de assegurar respostas adequadas às necessidades especiais de atendimento dos clientes com necessidades especiais decorrentes de limitações de carácter auditivo.

1.3 Competências visadas

- ♦ Ser capaz de acolher adequadamente o cliente com deficiência auditiva, de o encaminhar para o lugar, prestando-lhe o apoio adequado, de anotar o pedido, informando-se de eventuais cuidados específicos e/ou produtos de apoio necessário;
- ♦ Ser capaz de efectuar o serviço de mesa, bar, cafetaria, *buffet* e *room-service*, tendo em conta as especificidades decorrentes das necessidades especiais do cliente com deficiência auditiva, das soluções disponíveis e das solicitações e explicações do cliente;
- ♦ Ser capaz de se relacionar com o cliente com surdez total ou severa, ao longo de todo o serviço, de modo a que este se sinta aceite, compreendido e valorizado como pessoa cliente da unidade de restauração.

2. Desenvolvimento

2.1 Acolhimento do cliente



Cientes com deficiência auditiva comunicam através de língua gestual

De um modo geral, o cliente com **deficiência auditiva** chegará ao restaurante como qualquer outro cliente, sem sinais exteriores que o informem de imediato que se encontra na presença de um cliente com necessidades especiais.

A questão colocar-se-á quando procurar estabelecer **comunicação** com o cliente.

Neste contexto, que detalhes de comportamento do cliente com deficiência auditiva poderão ajudar o profissional a deduzir que aquele cliente tem necessidades especiais de atendimento?

São diversos os comportamentos adoptados pela pessoa com deficiência auditiva quando pretende revelar a sua limitação. Poderá, imediatamente, expressá-la oralmente, em linguagem correcta se a surdez não for congénita ou por sons menos perceptíveis caso não tenha aprendido a falar. Pode informá-lo da sua limitação por escrito. Pode também fazê-lo através de gestos.

Seja qual for a forma, o certo é que rapidamente vai perceber que aquele cliente tem limitações auditivas. O grau da limitação é pouco importante, uma vez que a grande maioria das técnicas de comunicação poderão ser utilizadas com sucesso seja qual for a situação.

A Língua Gestual Portuguesa (LGP)

Embora não seja expectável que o profissional domine a língua gestual, é oportuno fazer referência ao sistema de comunicação através da qual comunica grande parte da comunidade surda.

A língua gestual é a forma pela qual comunicam pessoas que não conseguem verbalizar sons e/ou não conseguem ouvir. Esta língua tem todas as características de qualquer outra: vocabulário, alfabeto e gramática.

Antigamente, em Portugal, a comunicação através da língua gestual era proibida. Os surdos falavam entre si, através da língua gestual, às escondidas.

Cada país tem a sua língua e em Portugal, só em 1997 é que a Língua Gestual passou a ser considerada como uma das línguas oficiais.



Alfabeto de Língua Gestual Portuguesa



Sabia que as pessoas surdas, se tiverem treino, podem conseguir verbalizar palavras?

Acolha o cliente, mobilizando os conhecimentos que sobre a deficiência auditiva adquiriu no Módulo 1 e as competências de comunicação também aí abordadas. Relembre algumas **formas de comunicar** com uma pessoa com deficiência auditiva.



Pessoa com deficiência auditiva comunica através de língua gestual

- ◆ Quando estiver a falar com uma pessoa surda, se ela não estiver a prestar atenção, acene-lhe ou toque-lhe levemente no braço.
- ◆ Fale de forma clara, pronunciando bem as palavras e no seu tom normal de voz, ou um pouco mais devagar do que é normal.
- ◆ Fale directamente para a pessoa, sendo 1,5 m ao nível da cara a distância ideal para comunicar.
- ◆ A sua boca tem que estar bem visível e não deverá deslocar-se enquanto fala.
- ◆ Escolha locais bem iluminados. A contra luz prejudica a leitura labial.
- ◆ Seja expressivo ao falar. As pessoas surdas não podem ouvir mudanças subtis de tom de voz que indicam sentimentos de alegria, tristeza, sarcasmo ou seriedade. As expressões faciais, os gestos e o movimento do seu corpo serão excelentes

indicações do que você quer dizer.

- ◆ Enquanto estiver a falar, mantenha sempre contacto visual. Se desviar o olhar, a pessoa pode pensar que a conversa terminou.
- ◆ A pessoa surda que aprendeu a falar, normalmente não tem muito boa dicção. Peça-lhe que repita as vezes necessárias. Geralmente não se importam.
- ◆ Comunique através da escrita, caso necessário.
- ◆ Repita as vezes necessárias e certifique-se que o receptor compreendeu a mensagem.



Sabia que não é correcto dizer que alguém é surdo-mudo? A maioria das pessoas surdas não falam porque não aprenderam a falar.

Aceite a entrada do cão para surdos.

O **Decreto-Lei 74/2007** alargou o regime consagrado no Decreto-Lei n.º 118/99, de 14 de Abril, consagrando o direito das pessoas com deficiência sensorial, mental, orgânica e motor o direito de acederem a locais, transportes e estabelecimentos públicos acompanhados de cães de assistência.

Muitas pessoas não sabem da existência destes cães treinados para ajudarem surdos. Eles alertam o dono para



Cão para surdos

os sons de campainha, toques na porta, choro de bebê, despertador, alarme de incêndio e até quando o seu nome é chamado. Estes cães são especialmente treinados para alertar o dono através de contacto físico e levá-lo até a fonte do som.



O cão para surdos é uma das categorias do cão de assistência consagrada no Decreto-Lei 74/2007.

2.2 Serviço de mesa, bar, cafetaria, *buffet* e *room-service*



Pessoas com deficiência auditiva, sentadas numa mesa de café, conversam através de língua gestual

Após o cliente estar acomodado, é necessário compreender o que ele pretende consumir e **tomar nota do pedido**.

Poderá ser de grande ajuda dispor de uma ementa (comum ou especial) com descrição escrita pormenorizada, apoiada em imagens, desenhos ou fotografias, expressando as informações que de outra forma o cliente poderá ter dificuldade em perceber.

Desde o acolhimento e ao longo de todo o serviço, as competências específicas que precisará de mobilizar são as que têm a ver com a comunicação: compreender o que o cliente deseja e fazer-se compreender pelo cliente

relativamente ao que tem para lhe oferecer.

Em caso de emergência, tenha especial atenção ao cliente surdo ou com audição reduzida. Verifique se este se deu conta do ocorrido e preste-lhe o apoio necessário e conveniente.

Cada cliente que é mal atendido divulga a sua insatisfação a outros. A informação de que prestou um mau serviço pode propagar-se de forma vertiginosa e descontrolada.

Nos dias de hoje o cliente com necessidades especiais, ciente dos seus direitos, é mais exigente. Por isso, muito mais difícil de manter quando insatisfeito com os serviços prestados.

Assim, o **sistema de avaliação da satisfação dos clientes** em vigor na sua unidade de restauração deve incluir questões para informação específica sobre as condições de resposta da unidade de restauração às necessidades especiais dos clientes com surdez total ou severa. Essas questões constituirão importante fonte de informação para que a unidade alcance a excelência no atendimento do cliente com necessidades especiais.

Não tenha medo da opinião do cliente, mesmo que não seja a mais favorável. Aprenda com ele... motive-o para que expresse por escrito as suas opiniões. Aguarde o tempo que for necessário, pois, como sabe, o surdo poderá ter dificuldades também ao nível da linguagem escrita.



Empregado de mesa comunica através de Língua gestual



Mantenha uma atitude pró-activa e tome atenção redobrada ao cliente com limitações auditivas; lembre-se que ele terá maiores dificuldades em estabelecer contacto consigo.

2.3 O relacionamento interpessoal

Geralmente, o **preconceito** tem origem no desconhecimento e ignorância acerca da deficiência e da própria pessoa com necessidades especiais, daí resultando barreiras à sua inclusão, das quais, no caso da pessoa com deficiência auditiva, se destaca a comunicação.

A ignorância em si não faz nascer o preconceito, mas favorece o seu desenvolvimento.

Temos ideias e informações erradas sobre a deficiência. Julgamos as pessoas não pelas suas capacidades, mas em função de concepções exageradas (muitas vezes fantasiosas) e desfasadas da realidade das várias deficiências, admitindo-se incorrectamente que, p. ex., todas as pessoas pertencentes ao grupo da deficiência auditiva são iguais e possuem todas as mesmas necessidades.

No plano do relacionamento interpessoal, as expectativas do cliente com deficiência auditiva, enquanto cliente de uma unidade de restauração, são em tudo idênticas às necessidades dos restantes grupos de deficiência tratados neste Módulo: simpatia, respeito, disponibilidade, não-discriminação, etc.

Contudo, relativamente ao cliente com deficiência auditiva, destacamos a necessidade de que o profissional compreenda as suas limitações, compreensão essa que só alcançará se conhecer as causas e tipologia da deficiência auditiva.

Aceite-o com naturalidade, naturalidade essa só possível se forem conhecidas as necessidades especiais do cliente e se possuir competências específicas de atendimento de pessoas com deficiência.



Pessoa comunicando através de língua gestual



UA4 - O cliente com deficiência intelectual ou multideficiência numa unidade de restauração

1. Apresentação da Unidade de Aprendizagem

1.1 Pré-requisitos específicos

Competências profissionais específicas inerentes ao atendimento de clientes com necessidades especiais relacionadas com as suas limitações intelectuais ou multideficiência adquiridas no Módulo 1, designadamente:

- ♦ a compreensão das necessidades especiais dos clientes com limitações intelectuais ou multideficiência (informação clínica; produtos de apoio e requisitos de acessibilidade aos locais, aos serviços e às actividades; legislação relativa à protecção dos direitos das pessoas com deficiência);
- ♦ o apoio a prestar aos clientes com deficiência intelectual ligeira ou moderada, para lidar com dificuldades que surjam ao nível da compreensão das situações, ao nível da comunicação e da utilização da linguagem oral, da escrita e do cálculo, ao nível da orientação no espaço e no tempo e ao nível das tomadas de decisão;
- ♦ o apoio/assistência pessoal a prestar aos clientes com multideficiência, tendo em conta o tipo de deficiência física associada (motora, visual, auditiva), para ultrapassar as dificuldades que surjam ao nível das acessibilidades, dos produtos de apoio e da comunicação;
- ♦ o relacionamento interpessoal com o cliente.

1.2 Objectivo pedagógico

No final desta Unidade de Aprendizagem, o profissional interveniente na prestação de serviços de restauração, no âmbito do conteúdo funcional próprio da sua profissão, deverá ser capaz de demonstrar estar em condições de assegurar respostas adequadas às necessidades especiais de atendimento dos clientes com deficiência intelectual ou multideficiência.

1.3 Competências visadas

- ♦ Ser capaz de identificar, com precisão e detalhe, as condições de acessibilidade, para clientes com deficiência intelectual ou multideficiência, da unidade de restauração em que trabalha, assim como os produtos de apoio que a unidade tem disponíveis;
- ♦ Ser capaz de acolher adequadamente o cliente com deficiência intelectual ou multideficiência, de o encaminhar para o lugar, prestando-lhe o apoio necessário;

- ♦ Ser capaz de efectuar o serviço de mesa, bar ou cafetaria, tendo em conta as especificidades decorrentes das necessidades especiais do cliente com deficiência intelectual ou multideficiência, das soluções disponíveis e das solicitações e explicações do cliente;
- ♦ Ser capaz de apoiar o cliente com deficiência intelectual ou multideficiência em serviço de *buffet*, *coffee-break* e *room-service*;
- ♦ Ser capaz de se relacionar com o cliente com limitações intelectuais ou multideficiência, ao longo de todo o serviço, de modo a que este se sinta aceito, compreendido e valorizado como pessoa cliente da unidade de restauração.

2. Desenvolvimento

2.1 Condições de acessibilidade e produtos de apoio



Cliente com multideficiência em cadeira de rodas na esplanada

Recorda-se que, da reflexão havida a este propósito no Módulo 1, esta classe de clientes dos serviços de restauração é composta por dois subconjuntos com necessidades especiais e correspondentes cuidados específicos de serviço bastante diferentes.

Os clientes que considerámos no subconjunto A - **clientes com deficiência intelectual ligeira ou moderada** apresentam, na verdade, significativas limitações, nomeadamente no que diz respeito à compreensão das situações, à comunicação, à utilização da linguagem oral, da escrita e do cálculo, à orientação no espaço e no tempo e às tomadas de decisão; mas apresentam também níveis

de capacidades, em matéria de mobilidade, agilidade, visão, audição e de autonomia pessoal e social, que fazem com que não se coloquem especiais necessidades relativamente às questões de acessibilidades e produtos de apoio.

Bem pelo contrário, os clientes que considerámos no subconjunto B - **clientes com deficiência intelectual severa ou com outras deficiências de natureza física** (motora, sensorial) **associadas à deficiência intelectual** (multideficiência) **e um elevado grau de dependência**, apresentam necessidades especiais importantes em matéria de acessibilidades e produtos de apoio.

A situação mais frequente é tratar-se de pessoas com deficiência motora, que se deslocam em cadeira de rodas. As suas capacidades para manobrar a cadeira são, de um modo geral, bastante mais limitadas do que as das pessoas sem deficiência intelectual.

Donde que, as competências de apoio e assistência pessoal, assim como de mobilização e operação dos produtos de apoio à mobilidade que os profissionais precisam de ter, sendo embora semelhantes às que foram tratadas na Unidade de Aprendizagem 1 - Deficiência Motora, precisam também de algum grau de ajustamento às circunstâncias concretas de cada um destes clientes. O mesmo se passa relativamente às situações em que se associem limitações do foro sensorial (limitações visuais ou auditivas).

Os clientes com deficiência intelectual severa ou multideficiência, requerem dos serviços de restauração cuidados específicos, em grande parte mediados pelos acompanhantes.



Pessoa com deficiência intelectual toma refeição com apoio de familiares

Embora o serviço a prestar seja frequentemente intermediado pelo acompanhante (familiar ou técnico), não deixa de haver lugar a serviços prestados directamente ao cliente.

Interaja com ele, não finja que ele não existe, não presuma que ele não compreende ou não sente nada.

Quando as deficiências associadas sejam de natureza motora, visual ou auditiva, mobilize as competências que adquiriu relativamente ao apoio e à assistência pessoal aos clientes com esses tipos de necessidades especiais.

Na posse do que aprendeu relativamente a este conjunto de clientes, em matéria de diversidade de situações-tipo, diversidade individual e o papel de terceiros e/ou acompanhantes destes clientes em situação de utilização de serviços de restauração, está apto para elaborar uma lista de verificação dos requisitos de acessibilidade física e produtos de apoio disponíveis na unidade de restauração para clientes com limitações motoras ou sensoriais associadas à deficiência intelectual.

Trata-se assim de adoptar o mesmo procedimento já explicitado nas anteriores Unidades de Aprendizagem, ou seja:

1. Utilizar uma lista de verificação adequada às necessidades do cliente com deficiência intelectual ou multideficiência.
2. Verificar os requisitos de acessibilidade física e produtos de apoio disponíveis na unidade de restauração para este cliente-tipo.
3. Informar os serviços adequados sobre as não conformidades detectadas.
4. Verificar regularmente as condições de operação / funcionalidade /utilização das adaptações e dos produtos de apoio disponíveis na unidade de restauração e reportar as não conformidades detectadas.

2.2 Acolhimento do cliente

No caso do cliente com limitações intelectuais ligeiras ou moderadas, os cuidados especiais no **acolhimento** terão essencialmente a ver com a comunicação.

- ♦ adapte a sua linguagem ao interlocutor;
- ♦ utilize palavras de fácil compreensão;
- ♦ procure compreender o código de linguagem do cliente, o qual poderá ser bastante limitado.

O estabelecimento de uma relação de proximidade, empatia e respeito com o cliente, desde a chegada, facilitará todo o processo de comunicação ao longo do serviço.

No caso do cliente com **deficiência intelectual severa ou multideficiência**, o acolhimento é feito ao conjunto (acompanhante/familiar e pessoa com deficiência), pelo que o profissional não deverá comunicar apenas com o acompanhante, mas também com o cliente com multideficiência, de modo a que este se sinta também devidamente acolhido, se sinta também considerado como pessoa e como cliente.



Acolhimento a pessoa com deficiência intelectual por empregada de mesa

Encaminhe o cliente para a mesa tendo em conta a forma como se desloca, caso seja em cadeira de rodas ou com outro tipo de apoio a mobilizar. Escolha a mesa mais apropriada, com maior proximidade das saídas de emergência e perto da casa de banho. Procure também que a mesa se encontre mais próxima de si para facilitar a sua capacidade de resposta às necessidades do cliente.

A acomodação do cliente deve ser efectuada de acordo com a situação específica em presença, em termos de deficiência física associada e tipo de limitações.

2.3 Serviço de mesa, bar e cafetaria



Clientes com deficiência intelectual no bar

Ao apresentar a carta ao cliente e tomar nota do **pedido**, tenha em atenção as dificuldades do cliente com limitações intelectuais para compreender quais as opções disponíveis.

Lembre-se da importância de dispor de uma ementa simples, apoiada em imagens. Dê explicações curtas e claras e não utilize palavras ou expressões complexas.

Procure compreender o que o cliente deseja, tendo em vista o maior ajustamento possível entre os gostos do cliente e a oferta de alimentos e bebidas disponível.

No caso de se tratar de um cliente com multideficiência informe-se junto do acompanhante acerca de eventuais cuidados específicos de dieta, dos seus gostos, dos produtos de apoio que o cliente precise. Procure que o cliente participe nas escolhas a fazer, tendo em conta, naturalmente as suas capacidades e dificuldades de comunicação.



Tenha em atenção que a oportunidade de um pouco de participação, pode ter um enorme efeito, pode provocar uma enorme alegria nestas pessoas.

A ***mise-en-place***, nos casos em que se justifique e obtendo previamente a anuência do cliente, faça os ajustamentos convenientes para melhor adequação do serviço às suas necessidades especiais.

Recorra a utensílios que proporcionem maior estabilidade, tais como:

- ◆ copos sem pé;
- ◆ talheres mais pesados;
- ◆ pratos côncavos;
- ◆ serviços de loiça contratantes com a toalha e guardanapos.



Mise-en- place de mesa de restaurante



Prato com porção generosa de comida

Quanto ao **serviço**, sirva porções generosas, pois os clientes com deficiência intelectual costumam gostar de ser "bem servidos". Encare a valorização da "quantidade" sem estranheza, respeite as opções do cliente.

Não esqueça, no entanto, o bom-senso e as insuficiências de auto-controlo que alguns destes clientes podem ter relativamente a excessos de consumo de alimentos e de bebidas, nomeadamente de bebidas alcoólicas.

Ajude, no que for necessário, em matéria de **empratamento**, de preparação dos peixes, de corte das carnes e dos legumes.

A escolha das sobremesas poderá ser facilitada pela apresentação das opções disponíveis, servindo-se do **carro de sobremesas** ou de tabuleiro para o efeito.

Adopte uma postura especialmente atenta e pró-activa, nomeadamente no que se refere à reposição de alimentos e bebidas e a outras solicitações de serviço, procurando obviar dificuldades de comunicação e possíveis atitudes de inibição por parte dos clientes.

No final do serviço, procure perceber até que ponto o cliente e acompanhante(s) ficaram satisfeitos com o serviço prestado. Quando exista na unidade de restauração um sistema de avaliação da satisfação dos clientes, obtenha também informação específica sobre as condições de resposta da unidade às necessidades especiais dos clientes com deficiência intelectual ou multideficiência.



Esteja atento a eventuais necessidades de um timing mais longo na refeição. Procure respeitá-lo, evite apressar a refeição.

2.4 Serviço de *buffet, coffee-break e room-service*

No caso dos clientes com **deficiência intelectual ligeira ou moderada**, o apoio a prestar pelo profissional terá essencialmente um carácter supletivo relativamente às actividades em que o cliente encontre mais dificuldades, como sejam:

- ♦ orientação para acesso aos utensílios (pratos, talheres, copos, etc.);
- ♦ identificação, escolha e empratamento dos alimentos;
- ♦ identificação, escolha e serviço das bebidas,
- ♦ identificação, escolha e empratamento de frutas e doces;
- ♦ apoio nas situações de reposição de alimentos e bebidas.



Mesa de pequeno-almoço

No caso dos clientes com **deficiência intelectual severa ou multideficiência**, dependendo do tipo e gravidade das limitações associadas, o profissional poderá ser chamado a uma intervenção mais específica, articulada com a do acompanhante, de forma a ultrapassar as dificuldades que surjam, seja em termos:

- ♦ de deslocação ao longo das mesas do *buffet* e na sala;
- ♦ da identificação e escolha dos alimentos e bebidas;
- ♦ do ajustamento da *mise-en-place* ;
- ♦ da mobilização dos produtos de apoio.

Nestas circunstâncias, o profissional terá de mobilizar as competências pertinentes já abordadas nas Unidades de Aprendizagem anteriores.



Cliente com deficiência intelectual toma pequeno-almoço no quarto de hotel

No caso do serviço de **room-service**, o profissional poderá ter que disponibilizar o seu apoio ao cliente com deficiência intelectual ou multideficiência nas dimensões seguintes:

- ♦ na adaptação do espaço e do mobiliário do quarto;
- ♦ na escolha de um menu que melhor sirva os gostos e necessidades do cliente;
- ♦ na *mise-en-place*;
- ♦ no empratamento e na preparação de peixes, carnes e legumes;
- ♦ na mobilização de algum produto de apoio necessário.

2.5 Relacionamento interpessoal

No plano do relacionamento interpessoal, o cliente com deficiência intelectual ou multideficiência e seus familiares/acompanhantes realçam a expectativa de não serem discriminados, de não serem olhados com estranheza ou com pena. Esperam que os profissionais sejam pacientes, disponíveis e perspicazes no entendimento das suas necessidades.

A sua atitude pode fazer toda a diferença. Em vez de encarar a pessoa com deficiência intelectual à luz dos preconceitos e estigmas que ainda imperam na nossa sociedade, opte por reconhecer as suas aptidões, méritos e competências.

Rejeite os estereótipos que tendem a caracterizar negativamente as pessoas com deficiência intelectual.

Vejamos alguns (com certeza vai reconhecê-los): a pessoa com deficiência intelectual é incapaz de fazer coisas sozinha; é fonte de tristeza e infelicidade para si própria e para a sua família; é agressiva; só consegue fazer tarefas repetitivas; não se interessa pelo meio que a rodeia; contenta-se facilmente pois não é ambiciosa.

Não generalize. Todas as pessoas são diferentes: Mesmo quando duas pessoas têm o mesmo tipo de deficiência, as suas capacidades, limitações e necessidades podem ser completamente distintas.

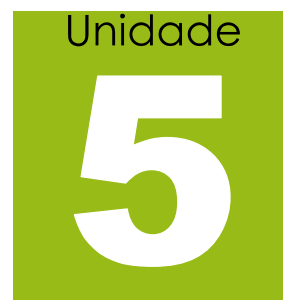


Relacionamento à mesa de café

Ao rotularmos alguém, não estamos a olhar para o que essa pessoa realmente é ou sente. Os rótulos negativos marcam e desqualificam a pessoa... são geradores de sofrimento e criam um círculo vicioso de discriminação e exclusão.



Os estereótipos são crenças, ideias feitas que resultam em generalizações, que tendem a considerar que todos os membros de um agrupamento social, de um grupo, se comportam do mesmo modo ou têm as mesmas características.



UA5 - O cliente sénior com limitações físicas e/ou intelectuais numa unidade de restauração

1. Apresentação da Unidade de Aprendizagem

1.1 Pré-requisitos específicos

Competências profissionais específicas inerentes ao atendimento de clientes com necessidades especiais relacionadas com as suas limitações motoras, sensoriais e intelectuais decorrentes do envelhecimento adquiridas no Módulo 1, designadamente:

- ♦ a compreensão das necessidades especiais dos clientes com limitações intelectuais, sensoriais e de mobilidade decorrentes do envelhecimento (informação clínica; produtos de apoio, requisitos de acessibilidade aos locais, aos serviços e às actividades; legislação relativa à protecção dos direitos das pessoas com deficiência);
- ♦ a comunicação com o cliente com limitações intelectuais, sensoriais e de mobilidade decorrente do envelhecimento;
- ♦ o relacionamento interpessoal com o cliente.

1.2 Objectivo pedagógico

No final desta Unidade de Aprendizagem, o profissional interveniente na prestação de serviços de restauração, no âmbito do conteúdo funcional próprio da sua profissão, deverá ser capaz de demonstrar estar em condições de assegurar respostas adequadas às necessidades especiais de atendimento dos clientes com limitações físicas e/ou intelectuais decorrentes do envelhecimento.

1.3 Competências visadas

- ♦ Ser capaz de identificar, com precisão e detalhe, as condições de acessibilidade, para clientes com limitações intelectuais, sensoriais ou de mobilidade decorrentes do envelhecimento, da unidade de restauração em que trabalha, assim como os produtos de apoio que a unidade tem disponíveis, mediante a construção de uma lista de verificação e reportar as não conformidades detectadas;
- ♦ Ser capaz de acolher adequadamente o cliente com limitações intelectuais, sensoriais ou de mobilidade decorrentes do envelhecimento, de o encaminhar para o lugar, prestando-lhe o apoio necessário e ajustar a *mise-en-place* às características e necessidades do cliente;

- ♦ Ser capaz de efectuar o serviço de mesa, bar ou cafetaria, tendo em conta as especificidades decorrentes das necessidades especiais do cliente com deficiências decorrentes do envelhecimento, das soluções disponíveis e das solicitações e explicações do cliente;
- ♦ Ser capaz de efectuar o serviço de alimentos e bebidas nas modalidades de *buffet*, *coffee-break* e *room-service*, tendo em conta as especificidades decorrentes das necessidades especiais do cliente com deficiências decorrentes do envelhecimento, das soluções disponíveis e das solicitações e explicações do cliente;
- ♦ Ser capaz de se relacionar com o cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e intelectuais decorrentes do envelhecimento, de modo a que este se sinta aceite, compreendido e valorizado como pessoa cliente da unidade de restauração.

2. Desenvolvimento

2.1 Condições de acessibilidade e produtos de apoio



Grupo de clientes seniores tomando pequeno-almoço

Os **clientes seniores** são, cada vez mais, um importante segmento da procura turística e da utilização dos serviços da restauração.

- ♦ com o avançar da idade, vão com frequência surgindo limitações de diversa ordem, nomeadamente em termos de:
- ♦ dificuldades de deslocação (uso de cadeira de rodas, de bengala, de canadianas);
- ♦ dificuldades sensoriais (diminuição da visão, diminuição da audição);
- ♦ dificuldades intelectuais (falhas de memória, perturbações na orientação no espaço e no tempo, menor facilidade de comunicação, etc.);
- ♦ saúde (por exemplo, cuidados com a alimentação e as bebidas).

A emergência destas dificuldades podem levar o cliente sénior a evitar ou deixar mesmo de viajar, de sair, de ir ao restaurante, à cafetaria, ao bar, a menos que a oferta turística e a oferta de restauração se consigam adaptar com naturalidade e eficiência a essas novas necessidades, garantindo o bem-estar e a satisfação dos clientes.



Cafetaria acessível para clientes seniores

Quando o cliente da unidade de restauração possui limitações de ordem física ou sensorial decorrentes do envelhecimento, os primeiros aspectos a observar são os que se relacionam com as **acessibilidades**, mais concretamente o acesso ao edifício, à sala, à mesa, ao *buffet*, etc., tal como vimos anteriormente nas Unidades de Aprendizagem 1 e 2, em que tratámos esta matéria na perspectiva dos clientes com limitações motoras e visuais.

No que se refere ao **acesso ao restaurante** e à acessibilidade no seu interior, relembramos:

- ♦ as rampas e escadas de acesso;
- ♦ os obstáculos provenientes de objectos deixados ao acaso nos percursos / locais de passagem;
- ♦ as distâncias entre os elementos do mobiliário e os equipamentos;

MANUAL DO FORMANDO – MÓDULO TURISMO INCLUSIVO NA RESTAURAÇÃO

- ♦ o espaço de circulação da cadeira de rodas ou requerido pelo uso das canadianas;
- ♦ os pisos antiderrapantes;
- ♦ a sinalização de espaços acessíveis;
- ♦ a sinalização das casas de banho.

Outro aspecto a observar é o que se relaciona com a disponibilidade de **produtos de apoio** destinados a minorar as dificuldades que o cliente tenha para realizar as actividades de comer e beber.

Relembramos alguns desses produtos de apoio:

- ♦ Talheres próprios e palhinhas;
- ♦ Canecas e copos com bases lisas para maior estabilidade;
- ♦ Pratos com rebordo, para evitar que a comida entorne;
- ♦ Talheres mais pesados e/ou com inscrições em Braille;
- ♦ Ementa escrita em caracteres grandes;
- ♦ Régua de apoio à assinatura;

e algumas **práticas** adequadas no serviço:

- ♦ utilizar cores contrastantes – por exemplo: pratos em cores suaves com uma borda escura, taças coloridas; cor dos guardanapos e das toalhas de mesa contrastantes com a loiça;
- ♦ evitar a utilização na *mise-en-place* de elementos de vidro transparente;
- ♦ assegurar uma boa e uniforme iluminação da sala.



Grupo de clientes seniores a tomar uma refeição com *mise-en-place* adequada



Deverá periodicamente verificar as condições de operacionalização, funcionalidade e utilização das adaptações e produtos de apoio disponíveis na unidade de restauração e reportar (ou resolver) as não conformidades detectadas.



Não basta, simplesmente, uma maior iluminação. É necessário que as fontes luminosas não sejam ofuscantes.

Visando o conforto e segurança do cliente sénior com limitações, referem-se também as características óptimas do **mobiliário** de suporte no restaurante, bar ou cafetaria:

- ♦ Poltronas e sofás com altura de cerca de 50 cm e profundidade entre 70 a 80 cm, com design que facilite sentar, não devendo os assentos ser muito macios;
- ♦ Cadeiras com encosto alto e apoio lateral;

- ◆ Mesas de apoio com altura média de 60 cm;
- ◆ Mesa de refeições com altura de 75 cm e bordas arredondadas.



Evite a utilização de tapetes soltos e cadeiras sem braços. Providencie espaço suficiente para circulação em volta da mesa.

2.2 Acolhimento do cliente na unidade de restauração



Empregado de mesa a atender clientes seniores evidenciando simpatia

Com base na informação sobre as características gerais do cliente sénior e as limitações de natureza física e/ou intelectual que podem ocorrer com o envelhecimento, procure perceber as necessidades especiais de cada cliente em concreto.

Estabeleça, desde logo, uma **relação** de proximidade e confiança,

- ◆ sendo bom ouvinte,
- ◆ transmitindo segurança,
- ◆ adaptando a linguagem e a expressão às condições do cliente.

Encaminhe o cliente para o lugar e preste-lhe o apoio conveniente.

Escolha a mesa, o lugar e o percurso mais adequado, tendo em atenção a situação específica em presença, em termos do tipo de limitações associadas ao envelhecimento.

2.3 Serviço de mesa, bar e cafetaria

No acto de anotar o **pedido**, informe o cliente sobre as opções possíveis, utilizando os meios adequados às necessidades específicas do cliente, por exemplo:

- ◆ Ementa com letras grandes ou lida e explicada oralmente;
- ◆ Ementa com fotografias dos alimentos e/ou explicada em linguagem simples e frases curtas.

Procure compreender o que o cliente deseja, tendo em vista o maior ajustamento possível entre os gostos do cliente e a oferta de alimentos e bebidas disponível.

Informe-se acerca de eventuais cuidados específicos de dieta, de preparação especial, de serviço ou de mobilização de produtos de apoio que o cliente precise ou prefira.

Faça os ajustamentos convenientes na *mise-en-place* para melhor adequação do serviço às necessidades especiais do cliente. Recorra a utensílios que proporcionem maior estabilidade, tais como:

- ◆ Copos sem pé;



Empregadas de mesa servem clientes seniores

MANUAL DO FORMANDO – MÓDULO TURISMO INCLUSIVO NA RESTAURAÇÃO

- ◆ Talheres mais pesados;
- ◆ Pratos côncavos;
- ◆ Serviços de loiça contratantes com a toalha e guardanapos



A ementa deverá ter disponíveis menus de dieta, uma vez que muitos clientes com deficiências decorrentes do envelhecimento podem apresentar algumas doenças associadas, como por exemplo, diabetes, hipertensão, alergias a determinados alimentos, dificuldades de digestão, dificuldades de mastigação, etc.

Relativamente ao **serviço**, veja com o cliente, se ele prefere ou tem necessidade de apoio para a preparação do prato, para o arranjo de peixe, para o corte de carnes, para o serviço de bebidas, etc.

Verifique se há vantagem e se o cliente pretende trocar alguns dos acompanhamentos.

Esteja atento à necessidade de reposição de alimentos, questionando o cliente sobre o assunto e seguindo as suas orientações.

No caso de o serviço se realizar numa unidade hoteleira, tenha em conta que o cliente poderá ter preferência por pequeno-almoço no quarto e com horário alargado. Poderá ter também necessidade de efectuar várias refeições durante o dia e precisarem de um serviço tipo *lunch box*.



Empregado de mesa serve cliente sénior demonstrando simpatia

No final, questione o cliente acerca da sua satisfação com o serviço prestado.

Quando exista na unidade de restauração um sistema de avaliação da satisfação dos clientes, procure que seja obtida também informação específica sobre as condições de resposta da Unidade às necessidades especiais de clientes seniores com limitações

intelectuais, sensoriais, de mobilidade ou de saúde.



Não se esqueça de adoptar para este cliente, mais do que para o cliente comum, uma postura atenta e proactiva, de forma a facilitar o serviço e a evitar constrangimentos.

2.4 Serviço de *buffet*, *coffee-break* e *room-service*

Quando o **serviço** é realizado na modalidade de *buffet* ou de *coffee-break*, deve ter em conta as necessidades especiais do cliente sénior com limitações motoras e/ou visuais, nomeadamente no que se refere à disposição e à acessibilidade dos alimentos nas mesas, assim como à sua visibilidade a partir da situação de sentado (cadeira de rodas) e ainda a disponibilidade de mesa em que o cliente se possa sentar ou em que possa apoiar o prato, o copo, a chávena.



Clientes seniores em serviço de *buffet*

No caso de ser necessário ou conveniente, prontifique-se a ajudar no empratamento e no transporte dos alimentos e bebidas para a mesa, dando informações sobre as iguarias e bebidas disponíveis e respeitando a escolha dos alimentos feita pelo cliente.

Do mesmo modo, preste-lhe o apoio necessário no corte das carnes ou dos legumes, na preparação dos peixes ou na utilização de algum produto de apoio que tenha sido mobilizado para ultrapassar qualquer dificuldade.

Lembre-se que este tipo de cliente pode precisar de um tempo de refeição mais longo. Evite apressar o cliente na sua refeição e mantenha uma postura proactiva questionando sempre que se justificar a necessidade de reposição dos alimentos.



Tenha em conta que poderá acontecer que as necessidades dietéticas do cliente não possam ser resolvidas com os alimentos disponibilizados no buffet; nesse caso, veja se será possível uma solução alternativa.



Apresentação e empratamento em *room-service*

No caso da sua unidade de restauração proporcionar serviço de *room-service*, procure tirar partido do potencial carácter "individualizado" do serviço e conseguir as melhores condições possíveis de ajustamento às características, gostos e necessidades especiais do cliente.

Se necessário, ajude na acomodação do espaço, do mobiliário e dos utensílios para a refeição, no empratamento e no corte de carnes e legumes, das frutas, na preparação de peixes e na utilização dos produtos de apoio.

Lembre-se que o cliente sénior, de um modo geral, tende a preferir um serviço terno e acolhedor prestado com deferência, em detrimento de uma oferta porventura com melhor classificação ou melhor preço mas com atendimento mais distante.

2.4 Relacionamento interpessoal



Relacionamento mostrando empatia entre empregado de mesa e clientes seniores

Com o envelhecimento, as pessoas podem apresentar modificações na fonação (articulação das palavras), na audição, na fluência vocabular, na entoação. Estas alterações exigirão um cuidado especial em situação de comunicação com o cliente sénior.

Apresentamos-lhe algumas recomendações para que consiga estabelecer uma boa comunicação com o idoso:

- ◆ utilize frases simples, claras e afirmativas;
- ◆ fale sem gritar, de maneira pausada e calma mas sem ser muito lento;
- ◆ oiça-o com paciência, respeitando seu ritmo de

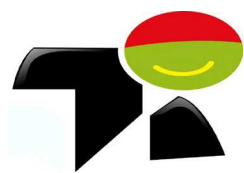
resposta;

- ◆ fale de frente de modo a que o cliente possa ler nos seus lábios;
- ◆ respeite o idoso com suas características pessoais e valorize a sua experiência;
- ◆ seja amável, paciente e atencioso;
- ◆ promova a participação do cliente no diálogo e nas decisões a tomar;
- ◆ evite expressões do tipo "deve", "não deve";
- ◆ utilize formas alternativas de comunicação, gestos, figuras, palavras familiares.

As necessidades verbalizadas por este cliente no estudo realizado, conduzem-nos às seguintes orientações em matéria de **atendimento**:

- ◆ seja paciente e simpático, mas sem paternalismo ou amabilidade excessiva;
- ◆ oiça-o com atenção e interesse, aprenda e valorize as suas experiências passadas;
- ◆ não se convença que pode ou deve pensar por ele, não se imponha, respeite as suas vontades e desejos;
- ◆ se o cliente não conseguir transmitir-lhe objectivamente as suas vontades, tente identificar antecipadamente mas sempre dentro dos limites do respeito pela sua autonomia;
- ◆ comunique com naturalidade e tenha uma atitude tranquila e disponível;
- ◆ corrija com prontidão eventuais erros no serviço e apresente desculpas.

Em matéria de relacionamento interpessoal siga as sugestões de comunicação que referimos anteriormente e faça-o com gentileza e respeito pela privacidade, só assim alcançará uma relação de confiança com o cliente.



Bibliografia e Ligações

CAVACO, Carminda, Turismo Sénior: perfis e práticas, Journal of tourism studies, 2009

Centro Português de Design, Experiências de Ensino do Design Inclusivo em Portugal, Maio 2006

DEVILLE, Eugénia Lima, O desenvolvimento do Turismo Acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de mercado”, Revista Turismo & Desenvolvimento - nº 11- 2009, pág 39 a 46

FONTES, António e MONTEIRO, Ivânia, O Projecto “Lousã, Destino de Turismo Acessível”: um estudo de caso da aplicação de uma abordagem sistémica ao Turismo Acessível, Revista Turismo & Desenvolvimento - nº 11- 2009, pág 61 a 72

PEIXOTO, Nuno e NEUMANN, Peter, Factores de Sucesso e Propostas de Acção para implementar o “Turismo para Todos”. Relevância Económico-Social, Revista Turismo & Desenvolvimento - nº 11- 2009

PRATES, Joana e GARCIA, Turismo Acessível em Portugal – O Caso do Turismo para Pessoas com Mobilidade Reduzida, Revista Turismo & Desenvolvimento - nº 11- 2009

Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, Como ajudar uma pessoa com deficiência em cadeira de rodas, Lisboa 2005

VILA, Trinidad Domínguez, Marketing Turístico para personas con discapacidad. El producto Turístico Accesible, Ourense, 2008

Ministério do Turismo, Turismo Acessível: Introduções a uma viagem de Inclusão, vol I, Brasília, 2009

Turismo Acessível Estudos e Experiências, Org Nuno Abranja e outros, edições Pedagogo, Ida, Novembro 2010

Turismo acessível, turismo para todos: guia de referência para profissionais de turismo, Cooperativa Nacional de Apoio a Deficientes – Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, Lisboa 2007

ACAPO – Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal
<http://www.acapo.pt>

Accessible Portugal
<http://www.accessibleportugal.com>

Acessibilidade em Estado de Sítio
<http://www.euroacessibilidade.com>

Acessibilidades – Provedoria Municipal de Pessoas com Incapacidade da Lousã
<http://acessibilidades.blogspot.com>

Ajudas.com – portal sobre reabilitação e ajudas técnicas
<http://www.ajudas.com>

APTTA – Associação de Turismo Acessível
<http://www.aptta.org.pt>

Associação de Pais e Amigos de Deficientes Mentais
<http://www.cedema.org.pt>

APP – Associação Portuguesa de Psicogerontologia
<http://www.app.com.pt>

Associação Portuguesa de Surdos
<http://www.apsurdos.pt>

CECD Mira Sintra – Centro de Educação para o Cidadão Deficiente
<http://www.cecdmirasintra.org>

Decreto-Lei nº 163/2006 – Define condições de acessibilidade na construção de espaços públicos
http://www.inr.pt/bibliopac/diplomas/dl_163_2006.htm

EAC – European Concept for Accessibility
<http://www.eca.lu>

ENAT – European Network for Accessible Tourism
<http://www.accessibletourism.org>

Instituto Nacional para a Reabilitação
<http://www.inr.pt>

Lei n.º 46/2006 de 28 de Agosto – Proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde
http://www.inr.pt/bibliopac/diplomas/lei_46_2006.htm

PERFIL – Psicologia e Trabalho
<http://www.perfil.com.pt>

Plano de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade
<http://www.inr.pt/content/1/26/paipdi>

Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade
<http://www.inr.pt/content/1/3/pnpa>

Portal do Cidadão com Deficiência
<http://www.pcd.pt>

Tourism For All
<http://www.tourismforall.org.uk>


Turismo de Portugal IP
<http://www.turismodeportugal.pt>




Ficha Técnica



PROJECTO: Turismo Inclusivo CECD Mira Sintra
Coordenação Geral: Carina Conduto
Coordenação Técnica: Acácio Duarte e Faria Vieira
Especialistas: Ana Garcia, Ana Reis, Cristina Galvão, Ernesto Carvalhinho
Produto: Package de Formação
Módulo 3: Turismo Inclusivo na Restauração
Conceptoras: Ana Cristina Almeida e Inês Pereira

Promovido por: 

Produzido por: 

Com a colaboração de: 

Financiado por: 